SEE FOLLOWING NOTE

☐ **PLEASE NOTE THAT PAGINATION APPEARS IRREGULAR, BUT THE TEXT IS COMPLETE.**

☑ THIS DOCUMENT MAY BE INCOMPLETE OR PARTLY ILLEGIBLE. NO BETTER COPIES ARE AVAILABLE, MICROMEDIA HAS DECIDED TO FILM THE DOCUMENT FOR ARCHIVAL PURPOSES

VOIR NOTE CI-APRÉS

☐ VEUILLEZ NOTER QUE LA PAGINATION EST ERRONEÉ MAIS LE TEXTE EST INTÉGRAL.

☑ CE DOCUMENT N'EST PAS COMPLETE ET/OU EST EN PARTIE ILLISIBLE. MEILLEURS COPIES N'EXISTENT PAS DONC MICROMEDIA A DECIDE DE FILMER LE DOCUMENT POUR LES BESOINS DES ARCHIVES.

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
tel: (416) 362-5211
toll free: 1-800-387-2689
fax: (416) 362-6161
web: www.micromedia.ca

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

L'assurance d'un professionnel

Table des matières

Membres du conseil d'administration	*p. 3*
Rapport du président	*p. 5*
President's report	*p. 9*
Rapport de la directrice générale	*p. 13*
Rapport de la directrice des affaires institutionnelles et du développement	*p. 17*
Rapport de la présidente du comité du développement professionnel	*p. 21*
Rapport du président du comité de l'appréciation professionnelle	*p. 25*
Rapport du syndic	*p. 27*
Rapport du président du comité de discipline	*p. 31*
Rapport des activités du service des communications	*p. 35*
Rapport du comité de vérification	*p. 37*
Rapport du comité de l'attribution des ressources du fonds de réserve des courtiers	*p. 39*
Rapport des vérificateurs	*p. 41*
États financiers	*p. 42*
Liste des membres bénévoles	*p. 51*
Membres de la permanence	*p. 53*
Statistiques	*p. 55*

Membres du conseil d'administration

Mission de la ChAD

Assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

Pour ce faire, la ChAD :

- maintient la discipline chez les représentants en assurance de dommages;
- encadre de façon préventive la pratique professionnelle des personnes et des organisations oeuvrant dans ces domaines;
- veille à la formation continue des représentants en assurance de dommages.

Membres du conseil d'administration

Président
Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier

Vice-président
François Reneault, F.P.A.A., expert en sinistre

Administrateurs
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier
Jean Langevin, représentant du public
Marcel LeHouillier, représentant du public
Serge Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier
Jean-François Tougas, F.P.A.A., agent
André Yergeau, F.P.A.A., expert en sinistre

Rapport du président

Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

Éliminer le déficit

Le leadership en assurance *p.6*

La formation continue *p.6*

Les programmes de prévention *p.6*

L'avenir de la ChAD *p.7*

La participation des professionnels *p.7*

Les consommateurs doivent pouvoir compter sur les conseils de professionnels avisés. C'est pour cette raison qu'au cours de l'exercice 2001, la Chambre de l'assurance de dommages a intensifié ses actions afin de favoriser le développement professionnel de ses 10 500 membres que sont les agents, les courtiers et les experts en sinistre. Comme en font foi ses actions depuis sa création, la Chambre multiplie ses efforts en ce sens. On a qu'à penser à la mise en place de la formation continue obligatoire, au développement de programmes de prévention et à l'endossement d'un leadership en assurance de dommages par la Chambre pour confirmer celle-ci dans son rôle de protection de consommateurs.

Éliminer le déficit lié à la mise en place de la ChAD

Le conseil d'administration considérait très important que la Chambre puisse solidifier son assise financière, en éliminant l'emprunt qu'elle a dû contracter pour soutenir sa mise en place. Pour ce faire, elle a décidé de reporter la mise sur pied d'un service, celui de la vigie des activités en assurance de dommages. Ce service sera toutefois mis en force en 2002 et la Chambre aura alors tous les instruments qui lui sont nécessaires pour accomplir sa mission de protection du public. En effet, les surplus dégagés en cette fin d'année financière permettront à la Chambre de rembourser sa dette et ainsi offrir aux futurs administrateurs un organisme en excellente santé financière. Évidemment, nous avons dû mettre en veilleuse certaines de nos activités, mais je crois que le jeu en valait la chandelle. Nous avons aussi mis de l'avant des services volontaires et tarifés, des moyens alternatifs de financement des activités de la Chambre, en offrant des services aux membres qui désirent se prévaloir de ceux-ci. Ces services visent à rehausser le professionnalisme chez nos membres de manière préventive. Je laisserai aux comités du développement professionnel et de l'appréciation professionnelle le soin de vous faire part de leurs réalisations à cet égard.

Assumer le leadership en assurance de dommages dans un univers de services financiers en perpétuel mouvement.

La Chambre avait également comme souci premier d'assumer le leadership en assurance de dommages, parmi les organismes d'encadrement des services financiers. En effet, en intervenant dans les dossiers susceptibles d'avoir des conséquences sur la protection du public, la Chambre lançait un signal clair à l'industrie, aux membres, au public et aux autorités gouvernementales, sur la place qu'elle entendait occuper dans l'univers de l'encadrement en assurance de dommages. C'est ainsi qu'en constatant la pénurie de main-d'œuvre, suite à la réalisation d'un sondage sur la question, la Chambre a participé activement au comité sur la relève où participe l'ensemble de l'industrie et où sont réunis tous les joueurs affectés par cette situation. Le sondage révélait que 4 400 emplois seraient disponibles d'ici 2003, alors que les inscriptions aux examens d'accès à la profession ne rencontrent pas ces besoins. Il y a là matière à réfléchir et surtout, à se concerter.

C'est pour cette raison que les compagnies d'assurance, les distributeurs, les institutions d'enseignement, le ministère de l'Éducation et Emploi-Québec ainsi que la Chambre, ont pris le taureau par les cornes et établi une stratégie permettant à moyen et à long terme de combler cette pénurie. Déjà, certaines activités furent réalisées et coordonnées par la Chambre. Pour intensifier ses activités, un support financier était requis. Le comité a donc créé la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, organisme sans but lucratif qui entend lever les fonds requis pour réaliser les activités de promotion visant à inciter davantage de candidats aux professions en assurance de dommages.

La Chambre a également travaillé bien des dossiers, dont celui de l'encadrement de la distribution sans représentant (Maxneige) où son avis a été requis. Quant aux dossiers touchant l'encadrement des professionnels, la Chambre a également émis son avis pour l'implantation du registre de plaintes ainsi que du régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT). Alors que le premier visait à définir clairement la plainte en assurance de dommages et à accompagner les membres dans l'implantation d'un tel registre; le second répondait à plus court terme aux besoins de recrutement de professionnels en assurance de dommages. Aussi, dès le printemps 2002, une nouvelle voie d'accès à la profession permettra aux candidats d'y accéder de manière progressive. Cette nouvelle voie d'accès à la profession permettra aux cabinets de combler leurs besoins et de répondre ainsi adéquatement à ceux du public.

Mettre en place un programme de formation continue obligatoire qui permet la mise à jour des connaissances des membres

Une des réalisations importantes de la Chambre fut sans conteste la mise en place de son programme de formation continue obligatoire pour ses 10 500 membres. Cette valeur ajoutée ne pourra que mieux servir la profession et protéger le public. Après une consultation sans précédent, la Chambre décidait, au printemps 2001, des modalités et règles qui entoureraient la formation continue obligatoire pour ses membres. Celles-ci ont été entérinées par le gouvernement du Québec à l'automne et dès septembre 2001, les membres pouvaient cumuler des unités de formation continue et ainsi se conformer à cette nouvelle obligation qui vise la mise à jour de leurs connaissances. Aussi, c'est plus de 2 700 membres, soit 25 % de ceux-ci, qui ont été visités à l'automne pour expliquer exhaustivement les nouvelles règles de formation continue. Je dois dire que cette tournée a été très appréciée par les membres, mais aussi par ceux et celles qui l'ont réalisée, puisqu'elle a permis des échanges plus étroits et une meilleure connaissance des réalités de l'industrie.

Développer des programmes de prévention pour assurer une meilleure protection du public

Un dernier élément de notre stratégie misait sur l'établissement d'un programme de prévention destiné aux membres. Ce programme de vérification de la qualité de la pratique professionnelle sera en marche dès le début de l'année 2002, pour tous ceux et celles qui voudront s'en prévaloir. Ce dernier est une forme d'accompagnement des membres où, après une évaluation, des recommandations sont émises pour favoriser le respect de leurs obligations par rapport à la

loi et aux règlements qui les régissent, et ce, sous le couvert de la confidentialité. Des projets pilotes ont été réalisés en 2001 afin de valider la démarche. Le programme a donc été enrichi des commentaires des participants et je laisserai le soin au président du comité de l'appréciation professionnelle de faire état des résultats de ce programme.

Ce que l'avenir nous réserve

Avec cette fin d'année financière, se termine le plan des orientations des années 2000 et 2001 de la Chambre. Aussi, le conseil d'administration s'est réuni à nouveau à l'automne dernier pour établir son plan pour les années 2002 et 2003. De la mise en place de tous ces programmes et fonctions, la Chambre est passée à un rôle de gardienne de la compétence et de l'éthique professionnelle des personnes qui oeuvrent dans le domaine de l'assurance de dommages. C'est une des façons de garantir la protection du public. Cette connaissance approfondie de l'assurance de dommages confère à la Chambre la crédibilité requise à concevoir et à implanter des règles d'encadrement qui tiennent compte de la réalité du secteur. La Chambre prend son fondement dans l'autoréglementation, principe qui lui est cher. En effet, qui de mieux que les représentants pour connaître les particularités de la profession et corriger le tir, si nécessaire.

Ce principe d'encadrement par les pairs que sous-tend l'autoréglementation, l'autogestion et l'autodiscipline, la Chambre l'a défendu devant le groupe de travail Martineau, comité créé par la Ministre pour revoir l'administration de l'encadrement des services financiers. À la fin du printemps, la Chambre et ses porte-parole se présentaient devant le groupe et y déposaient un mémoire, lequel reposait sur deux principes : l'autoréglementation et la particularité de l'assurance de dommages dans le très grand univers des services financiers. Les représentants de la Chambre sont venus faire état du succès de l'autoréglementation et de l'autodiscipline que connaît la Chambre depuis sa création et antérieurement avec l'organisation qui l'a précédée dont elle a hérité l'expertise cumulée depuis déjà 1963.

La Chambre a également fait état de la particularité de l'assurance de dommages, qui ne peut se concevoir comme des produits de placements mais plutôt comme des produits de protection des biens, qui commande un encadrement qui lui est propre. J'en profite ici pour remercier les membres du comité Martineau de leur accueil et de leur écoute. Ce comité, composé de membres éminents, a déposé un rapport en décembre qui commande une analyse approfondie. D'ores et déjà, on peut certainement souscrire aux préoccupations du comité ainsi qu'aux problèmes identifiés dans la gestion de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, Loi 188. Il appartient maintenant aux autorités gouvernementales d'examiner les moyens proposés par le comité pour régler les différents problèmes soulevés. À cet égard, l'année 2002 pourrait être pleine de rebondissements.

Des professionnels intéressés à participer au développement de la ChAD et des professions

Dans un tout autre registre, la Chambre a suscité pas mal d'intérêt chez les membres. Intérêt qui s'est reflété lors des premières élections des administrateurs de la Chambre le printemps dernier. En effet, la Chambre a accueilli dans ses rangs monsieur Serge Lyras, courtier, monsieur André Yergeau, expert en sinistre indépendant, ainsi que Me Jean Langevin, représentant du public au sein de son conseil d'administration. Elle a aussi accueilli à nouveau, puisque cet administrateur agissait comme tel depuis sa création, monsieur Yvon Bouchard, agent qui a été élu par acclamation. Je les félicite donc tous de leurs élections et nomination et je dois dire que leur participation s'est révélée riche en commentaires et idées qui ajoutent au dynamisme de la Chambre. Je ne peux non plus passer sous silence la nomination renouvelée de notre représentant du public depuis la création de la Chambre, monsieur Marcel LeHouillier, qui agit également comme président du comité de vérification.

Ces changements de joueurs ont occasionné la nomination d'un nouveau vice-président à la Chambre, poste rempli par monsieur François Reneault, expert en sinistre à l'emploi de l'assureur. Cette fonction implique également qu'il agisse comme administrateur au Bureau des services financiers, ce qu'il accomplit avec brio et je l'en remercie de la part de tous les membres.

Évidemment, ces mouvements ont créé aussi des départs. Celui de monsieur Luc Grégoire, courtier, un grand batailleur et défenseur d'idées à qui la Chambre doit beaucoup. J'aimerais également souligner la participation de madame Réjane Legault, représentante du public. Ses qualités reconnues dans le domaine des communications ont contribué à faire connaître la Chambre. Malgré la fin de son mandat comme administratrice, elle a participé au comité organisateur du premier colloque de la Chambre. Un autre administrateur nous a quittés, monsieur René Préfontaine, expert en sinistre indépendant. Celui-ci a éclairé la Chambre à propos des réalités de ce secteur névralgique de l'industrie et je l'en remercie.

Tournée auprès des membres

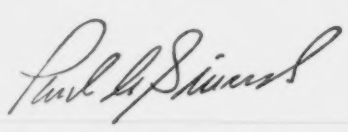
Au-delà des consultations réalisées lors de la tournée de la Chambre auprès de ses membres concernant la formation continue obligatoire, j'ai débuté une tournée auprès des courtiers. J'entreprendrai, en 2002, une tournée semblable auprès des agents et des experts en sinistre ainsi qu'auprès des associations de consommateurs.

La tournée était structurée de telle manière qu'une série de points était vérifiée et colligée pour mieux orienter nos actions futures. On y note entre autres que le pire est passé dans l'implantation de la Loi 188, qu'une pénurie de professionnels se révèle, que la formation continue obligatoire se perçoit positivement malgré les nouvelles obligations qu'elle génère, mais qu'il y a encore bien des incertitudes dans l'industrie et que cela commande un accompagnement soutenu des membres pour qu'ils se conforment à leurs obligations comme ils le souhaitent. Nous en avons profité pour parler du site Internet de la Chambre et des outils mis à la disposition des membres en matière de formation continue. D'ailleurs, je vous invite tous à vous inscrire à notre site et d'y faire le suivi de votre dossier de formation continue et accéder à des services et à de l'information indispensable à la profession. Évidemment, cette inscription est gratuite pour les membres et sera enrichie, dans les années à venir, selon les besoins.

Remerciements

Et puis, il y a tous nos partenaires avec lesquels nous entretenons de très étroites relations, toujours pour bien nous assurer de connaître les réalités du secteur et ainsi concevoir un encadrement qui réponde adéquatement à la protection du public. Nous avons donc privilégié des liens avec le Bureau des services financiers, la Chambre de la sécurité financière, le Bureau d'assurance du Canada, la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance, l'Institut d'assurance de dommages du Québec ainsi que le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, organismes qui constituent le cœur de l'industrie de l'assurance de dommages. J'aimerais remercier tous ces partenaires de leur ouverture d'esprit ainsi que de leur disponibilité à discuter de dossiers qui touchent le consommateur.

En dernier lieu, il me reste à remercier mes collaborateurs et mes collègues, membres du conseil d'administration de la Chambre. Sans eux et sans la permanence, rien de ce que je vous ai décrit n'aurait pu être accompli. Je les remercie donc tous de leur contribution et de leur détermination sans lesquelles l'échange d'idées n'aurait pas lieu. Et aux membres, je dis soyez assurés que nous vous accompagnerons dans les années à venir pour soutenir vos efforts professionnels et je vous invite, encore une fois, à nous contacter ou à visiter notre site Internet, vos commentaires seront toujours les bienvenus.



Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

105-01586/

President's Report

Paul-André Simard, A.I.B.

Eliminated the deficit

Leadership in insurance

Compulsory professional development p.10

Prevention Programs p.10

Future of the ChAD p.10

Participation of professionals p.11

Consumers should be able to count on the advice of well-informed professionals. That is why the Chambre de l'assurance de dommages worked even harder in 2001 to promote the professional development of its 10,500 agents, brokers and claims adjusters. However, actions speak louder than words. Since its creation, the Chamber has tirelessly striven to further the cause of professional development. It created the compulsory professional development system, developed professional practice programs that focus on prevention and it has become a leader in the damage insurance industry. Concrete examples that confirm the Chamber's role in consumer protection.

Eliminating the ChAD's Start-up Deficit

The Board of Directors felt that it was extremely important for the Chamber to strengthen its financial position by reimbursing the loan contracted to cover start-up costs. In order to do so, it decided to postpone setting up the "Industry Watch" Department. When this department opens in 2002, the Chamber will be fully equipped to accomplish its mission, that of protecting the public. Thanks to the surplus accumulated during this fiscal year, the Chamber will be able to reimburse its debts, thus leaving future directors with an organization in excellent financial health. Of course, we have had to put some of our activities on the back burner, but I believe that it was worth it. We have also implemented voluntary, pay-as-you-go services. This alternative approach to financing the Chamber's activities an approach that focuses on prevention as a means to improve our members' professionalism targets services to the members who specifically use them. I will leave it up to the Professional Development and Quality Assessment Committees to speak to you directly about what they have accomplished in this area.

Becoming the Leader in Damage Insurance in the Constantly Changing World of Financial Services.

The Chamber also felt it essential to become the leading financial-

services regulatory body in the damage insurance world. By taking a stance on issues related to public protection, the Chamber sent a clear message to the industry, its members, the public and government authorities alike concerning the role it intended to play on the regulatory side of damage insurance. In response to a recent survey that revealed a shortage of qualified staff, the Chamber participated to create a committee to look at recruiting and training the next generation of damage insurance professionals. This committee is made up of a cross-section of industry representatives and brings together all those affected by the situation. The survey showed that by 2003, 4,400 new positions would be available but that the number of registrations for the examinations leading to professional certification is currently insufficient to meet this demand. Definitely food for thought and justification for a concerted effort in the industry.

The insurance companies, distributors, educational institutions, the Ministry of Education and Emploi-Québec have decided to take the bull by the horns and develop a strategy to eliminate this shortage in the medium and long term. Certain Chamber-coordinated activities have already begun. However the committee realized that to do more, it would need further funding. It has therefore created the "Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages", a non-profit organization that will raise funds for promotional activities to attract more candidates to the damage insurance professions.

The Chamber also worked on a number of other issues including the regulation of distribution without a representative (Maxneige), an issue on which it was required to give its opinion. With respect to the regulatory structure governing professionals, the Chamber also spoke out in favour of implementing a complaints register as well as an "on-the-job learning plan" (also referred to by its French acronym, RAMT). Our work on the complaints register focused on clearly defining complaints in the damage insurance sector and helping members to set up a register, while the thrust of on-the-job training was to respond in the short term to the demand for new damage insurance professionals. Starting in the spring of 2002, a new step-by-step approach, will be institute to entering the profession. This new program will enable firms to meet their staffing requirements and thus the needs of the public.

Implementing a Compulsory Professional Development Program so Members Can Keep their Skills Up-to-Date

One of the Chamber's most important achievements was without a doubt the implementation of a compulsory professional development program for its 10,500 members. Truly an asset, this program can only serve to further the profession and protect the public. In the spring of 2001, after an unprecedented round of consultations, the Chamber drafted a series of conditions and rules governing compulsory professional development for the membership, which received government sanction in the fall. In September 2001 members began earning professional development credits and in so doing they began to comply with their new professional development obligations. In the fall, the Chamber also visited with over 2,700 members, 25% of total membership, to give them an in-depth explanation of the new rules on professional development. I must say that this tour was not only beneficial to the members but also to those involved in the consultations by talking face to face with the members they were able to gain greater insight into the realities of the industry.

Developing Prevention Programs to Better Protect the Public

The last building block in our strategy was the creation of a prevention program for our members. Starting in early 2002, members who wish to do so will be able to participate in a program to verify the quality of their professional practice. This confidential program supports and assists members by evaluating their professional practice and making recommendations to promote compliance with the legislation and regulations governing professional practice. In 2001, we conducted pilot projects to validate the program and used the participants' input to help us improve its design. I will leave it up to the chair of the Quality Assessment Committee to tell you about the results of the program.

What the Future Holds for Us

As this fiscal year draws to a close, so too does the Chamber's 2000-2001 orientation plan. The Board of Directors therefore met last fall to draw up its plan for

2002-2003. The Chamber's role is changing: after having created and implemented a number of programs and functions, it has now taken on a stewardship role to oversee the professional competence and ethics of damage insurance professionals. This is one of the ways that we guarantee protection of the public. The Chamber's in-depth knowledge of damage insurance has given it the credibility required to design and implement a regulatory framework that takes into account the realities of the industry. The Chamber is based on self-regulation a principle that it holds dear. No one is in a better position than representatives themselves to understand the distinctive features of the profession and make the required adjustments.

Underlying self-regulation, self-management and self-discipline is the principle of peer supervision, the principle that the Chamber defended before the Martineau working group, a committee created by the Minister to review the regulatory structure in the financial services sector. In late spring, the Chamber and its spokespersons went before the group to file a brief based on two principles: self-regulation and the distinctive nature of damage insurance within the vast world of financial services. The Chamber's representatives testified to how successful it has been with self-regulation and self-discipline since its creation and indeed prior to that, thanks to the years of expertise it inherited from its predecessor organization, founded in 1963.

The Chamber also explained what sets damage insurance apart: its products are not investment vehicles but rather products to protect property. The sector thus requires its own specific regulatory framework. I would like to take this opportunity to thank the members of the Martineau committee for having received us so graciously and listened to our presentation. Last December, the committee's distinguished panel of experts tabled its report, a report that merits serious analysis. We definitely concur with the committee's concerns as well as with the problems that it identified with respect to the administration of Bill 188, the Act respecting the distribution of financial products and services. It is now up to the government to examine the committee's advice on how to solve the problems it observed. Two thousand and two could very well turn out to be quite a surprising year.

Professionals Who Want to Participate in the Development of the ChAD and its Professions

On a completely different note, this past year ChAD members showed a great deal of interest in their organization as evidenced by the first elections to the ChAD's Board of Directors last spring. The Chamber welcomed to its Board Mr. Serge Lyras, broker, Mr. André Yergeau, independent claims adjuster and Me. Jean Langevin, representative of the public. Mr. Yvon Bouchard, agent, was elected by acclamation to the director's position that he had held since the Chamber's creation. I would like to congratulate them all on their election and appointment to the Board. I believe that their many opinions and ideas have helped to make the Chamber the dynamic organization it is today. Nor can I forget to mention the reappointment of Mr. Marcel LeHouillier, who has represented the public since the ChAD's creation and also acts as chair of the Audit Committee.

The change in faces around the table has led to the appointment of a new vice-president to the Chamber, Mr. François Reneault, a claims adjuster employed by an insurer. As vice-president, he also sits on the Board of the Bureau des services financiers, a position he has enthusiastically taken up. I would like to express our thanks to him, on behalf of all the members.

Of course, all these changes have also led to some departures including that of Mr. Luc Grégoire, broker. The Chamber owes much to this man who has fought for and defended our ideas. I would also like to mention Ms. Réjane Legault, who sat on the Board as a representative of the public. Her recognized skills in the field of communications helped to raise the Chamber's profile and even after her term had expired, she worked on the organizing committee of the Chamber's first-ever symposium. Another director, independent claims adjuster Mr. René Préfontaine, has also left the Board. We thank him for having helped the Chamber to understand the realities of this sensitive industry sector.

Meeting With the Membership

In addition to consulting the membership on compulsory professional development, I also went on tour to meet with brokers. In 2002, I will conduct a

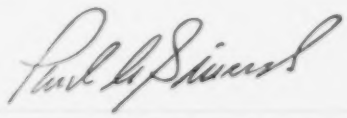
similar tour to meet with agents and claims adjusters as well as consumer groups.

During our meetings, we concentrated on a series of issues and then compiled the results of the discussions to help us better plan our future activities. Participants felt that the worst was over with respect to the implementation of Bill 188; that there is clearly a shortage of damage insurance professionals; and that the reaction to compulsory professional development has been positive despite the new obligations it imposes on the membership. However members expressed concern about the many unknowns in the industry and felt that the ChAD should provide them with continuing support to help them fulfill their obligations properly. We took advantage of these meetings to talk about the Chamber's website and the professional development tools available to members. I invite all of you to register on the site so that you can track your progress in professional development and access indispensable professional services and information. Of course, members may register free of charge and as the years go by we will change and improve the Web site to meet your needs.

Acknowledgements

I would be remiss in not thanking all the partners with whom we work so closelythose who enable us to fully understand the realities of this sector and implement a regulatory framework that truly meets the goal of protecting the public. We have sought to strengthen our ties with key players in the damage insurance industry: the Bureau des services financiers, the Chambre de la sécurité financière, the Insurance Bureau of Canada, the Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, the Association des experts en sinistre indépendants du Québec, the Canadian Insurance Claims Managers' Association, the Institut d'assurance de dommages du Québec as well as the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. I would like to thank all these partners for their open-mindedness and willingness to discuss issues that have an impact on consumers.

Lastly, I must thank my associates and colleagues on the Board of Directors of the Chamber. Without them and the staff, none of what I have just described to you could have come to pass. I thank them all for their contributions and determination, they are truly the key to a fruitful exchange of ideas. You, the members, can rest assured that we will be there for you in the years to come, supporting you in all your professional undertakings. Once again, I invite you to contact us or visit our website. Your comments are and always will be welcome.



Paul-André Simard, A.I.B.

Rapport de la directrice générale

Maya Raic

L'année 2001 fut l'année des grands changements à la Chambre de l'assurance de dommages

L'année fut marquée par la fin du premier plan directeur de deux ans de la Chambre impliquant l'évaluation de celui-ci et la construction du prochain plan, et ce, pour nous permettre de planifier les activités des deux prochaines années. Un autre défi fut la mise en place des politiques et du système d'accréditation des activités de formation continue, de même que la préparation du premier colloque de la Chambre devant lancer officiellement le début des activités de formation. Tout ceci fondé sur une unique approche : celle de l'accompagnement des membres et celle du soutien au public consommateur.

Accompagner nos membres dans leur pratique professionnelle

Accompagner nos membres

Accompagner les consommateurs p 14

Le reflet de ses membres p 14

En effet, avec l'implantation officielle de la formation continue obligatoire à partir de septembre 2001, on pouvait penser que l'accompagnement des membres serait essentiel pour assurer le succès de ce programme. Tous les employés de la Chambre se sont préparés à ce nouveau tournant en participant à un programme de formation sur le service à la clientèle mis en place par la Chambre. Des équipes de travail et de soutien se sont formés regroupant des employés des différentes directions. Ces derniers se sont donc entraidés pour répondre aux centaines de questions qui leur ont été acheminées par les membres. Nous avons opté également pour une autre approche proactive, celle des tournées d'information qui nous ont permis à la fois d'informer mais aussi de recevoir les commentaires des membres pour ajuster le tir, lorsque requis. Le quart de nos membres ont été ainsi visités, que ce soit en régions ou en cabinets et encore aujourd'hui, nous sommes sollicités pour expliquer certains de nos programmes ou encore pour expliquer les obligations des membres vis-à-vis des lois et des règlements qui les régissent.

Sur ce dernier élément, sans qu'il y ait de services formellement reconnus à la Chambre, il est entendu que l'on réponde aux questionnements des représentants quant à leurs obligations vis-à-vis la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Que ce soit à propos de leurs cartes d'affaires, de la formation continue obligatoire, du registre de plaintes, de la façon de s'inscrire au Bureau des services financiers, du compte séparé ou de toute autre obligation, la Chambre a toujours su répondre aux questions et continuera à le faire dans l'avenir.

On s'aperçoit que, de plus en plus, les membres communiquent avec nous via le site Internet de la Chambre. Nous les encourageons à nous adresser leurs commentaires ou à nous interroger sur toute question qui les préoccupe.

Accompagner les consommateurs en matière d'assurance de dommages

Cette approche de service à la clientèle s'est aussi traduite pour le public consommateur. L'ensemble des employés s'est donné l'obligation de répondre à leurs questions dans un délai maximum de 24 heures, que ce soit à l'intérieur des heures de bureau ou en soirée lorsqu'il y a du personnel présent à la Chambre. Le public est aussi servi de la même manière par le bureau du syndic qui voit à répondre aux plaintes qui lui sont adressées en prenant la peine de téléphoner à tous ces consommateurs insatisfaits. Des explications sont alors fournies sur les délais d'enquête et le type de résultat que peut escompter le consommateur suite à sa démarche. Il y a eu aussi des outils que la Chambre a mis en place, que ce soit le formulaire d'inventaire des biens, la possibilité de savoir si un membre a été discipliné ou encore d'acheminer une plainte, à partir de son site.

La Chambre est le reflet de ses membres

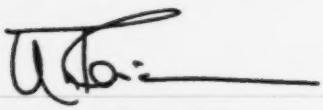
Dans l'industrie de l'assurance de dommages, le service à la clientèle a toujours été une priorité et l'organisme d'encadrement de la profession qu'est la Chambre a également ce même souci pour ceux qu'elle encadre. Elle est aussi le reflet de ses membres car elle compte parmi ses employés quatre professionnels issus de l'industrie qui sont soit au bureau du syndic, à la vérification de la qualité de la pratique professionnelle ou encore à l'accréditation des activités de formation en assurance de dommages. Qui de mieux que les professionnels eux-mêmes pour saisir les besoins de leurs collègues de l'assurance de dommages et ceux des assurés. Le plus souvent possible, la Chambre tentera d'introduire dans son organisation des professionnels de l'industrie. Elle le fait pour la composition de tous ses comités où seuls les praticiens de l'industrie, membres de la Chambre, peuvent siéger et ainsi participer aux orientations de la Chambre. C'est le propre de tout organisme d'autoréglementation.

C'est aussi de concert que nous travaillons avec nos partenaires. Avec le Bureau des services financiers et la Chambre de la sécurité financière, nous avons réalisé une série de rencontres visant à régler les dossiers touchant nos administrations respectives comme des cas plus particuliers touchant les membres. Avec l'industrie, la collaboration est à tous les niveaux et même essentielle en matière de prévention. L'industrie de l'assurance de dommages a depuis longtemps pris l'habitude de se consulter entre elle ou avec les organismes de réglementation et nous allons maintenir cette approche que nous croyons très positive pour la protection du public. J'en profite donc pour remercier tous ces partenaires qu'ils soient au Bureau d'assurance du Canada, à la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, à l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, à l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance, à l'Institut d'assurance de dommages du Québec ou au Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec.

Je ne pourrais non plus passer sous silence mon étroite collaboration avec ma partenaire à la Chambre de la sécurité financière, madame Lucie Granger, ainsi que mon partenaire au Bureau des services financiers, monsieur Claude Prévost.

En dernier lieu, j'aimerais souligner le plaisir que j'ai à travailler avec les membres du conseil d'administration de la Chambre ainsi qu'avec la permanence, ces collaborateurs qui ont épousé d'emblée la culture et l'approche « service à la clientèle » et « accompagnement » dont s'est dotée la Chambre. Les défis sont grands et seront relevés dans

un univers où le plaisir et l'efficacité auront toujours leur place. Un merci tout spécial à notre président, monsieur Paul-André Simard, pour la confiance qu'il me témoigne. Nous avons ensemble traversé bien des montagnes ! Je tiens à réitérer toute la fierté que j'ai à travailler avec une équipe dont les standards de qualité sont élevés et dont la maturité s'exerce non seulement dans la vision mais dans la quotidienneté.



Maya Raic

www.chad.qc.ca

Rapport de la directrice des affaires institutionnelles et du développement

Me Marie-Claude Rioux

Accès à l'information

Échange d'information

Les élections *p.18*

L'équité salariale *p.18*

Les règlements *p.18*

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Demande d'accès à l'information

Par résolution du conseil d'administration, la directrice des affaires institutionnelles et du développement est responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Pour le présent exercice, la Chambre a répondu à une demande formelle d'accès à des documents. Une demande de révision de cette décision a été déposée auprès de la Commission d'accès à l'information. Cette demande de révision fera l'objet d'une audition au cours du prochain exercice.

L'examen d'une demande d'accès requiert l'analyse de chacun des documents demandés à la lumière des dispositions de la Loi et de la jurisprudence élaborée par la Commission d'accès à l'information. Le responsable de l'application de la Loi, doit répondre à la demande d'accès dans les 20 jours qui suivent sa réception. Tout refus doit être motivé. Le requérant a, pour sa part, 30 jours pour présenter une demande de révision de cette décision.

Échange d'information

La Chambre et le Bureau des services financiers ont conclu trois ententes d'échange de renseignements qui ont été acceptées par la Commission d'accès à l'information.

La première entente vise l'échange de renseignements, publics ou non, qui concernent des représentants, des cabinets et ou des sociétés autonomes. L'échange d'information se limite aux données nécessaires à l'accomplissement du mandat de la Chambre ou du Bureau donc, plus particulièrement, ce qui concerne le suivi des dossiers de certification et d'inscription, la formation continue obligatoire et la gestion des cotisations perçues.

Les deux autres ententes concernent l'échange de renseignements entre le syndic de la Chambre et le service d'inspection du Bureau, de même que l'échange de renseignements entre le syndic de la Chambre et le Fonds d'indemnisation. L'échange de renseignements vise à éviter que les différents plaignants, réclamants ou intervenants de l'industrie aient à acheminer plusieurs fois, à ces services, les mêmes renseignements.

Élections à la Chambre

En vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, deux administrateurs sont nommés par le Ministre pour représenter le public. En 2001, monsieur Marcel LeHouillier a vu son mandat reconduit pour trois ans et Me Jean Langevin s'est joint au conseil d'administration pour un nouveau mandat de trois ans. Les neuf autres membres du conseil, les cinq courtiers, les deux agents et les deux experts en sinistre sont élus par des membres de la ChAD.

En vertu du Règlement intérieur de la Chambre, le poste de trois administrateurs est mis en élection à chaque année. En 2001, les postes suivants étaient en élection : courtier pour la région 4 (maintenant appelée région A), expert en sinistre pour la région 1 (maintenant appelée région A) et agent pour la région 1 (maintenant appelée région A). L'agent qui sollicitait un nouveau mandat à titre d'administrateur a été reconduit. La Chambre a accueilli deux nouveaux administrateurs soient respectivement un courtier et un expert en sinistre.

La rotation annuelle des administrateurs permet d'enrichir le conseil d'administration de nouveaux joueurs tout en maintenant une certaine continuité dans les orientations adoptées. Comme les membres du conseil d'administration de la Chambre peuvent changer à chaque année, le Règlement intérieur de la Chambre prévoit que le choix du président et du vice-président font l'objet d'une décision annuelle. En 2001, le président, monsieur Paul-André Simard, a vu son mandat reconduit alors que monsieur François Reneault a été nommé vice-président.

En terminant, la Chambre aimerait remercier chaleureusement Me Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle du Bureau qui agit à titre de présidente de scrutin pour les élections de la Chambre.

Exercice d'équité salariale

Bien que la Chambre avait jusqu'au 4 octobre 2003 pour terminer son exercice d'équité salariale, elle a préféré se joindre à la majorité des entreprises du Québec et procéder à cet exercice en 2001. L'objectif de la *Loi sur l'équité salariale* est de corriger, dans les entreprises qui comptent plus de dix employés, les écarts salariaux attribuables à la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois dans des catégories d'emplois à prédominance féminine.

Comme l'exige la Loi, la Chambre a regroupé les postes existants en catégorie d'emplois. Elle a donc regroupé les emplois qui ont des fonctions et des responsabilités semblables, des qualifications semblables et la même échelle salariale. La Chambre a ainsi établi qu'il y avait 11 catégories d'emplois qui se répartissent de la façon suivante : 2 catégories masculines, 8 féminines et 1 mixte.

Après comparaison des différentes catégories d'emplois, la Chambre a conclu qu'il n'existait aucun écart salarial entre les catégories à prédominance féminine et celles à prédominance masculine. Ce résultat étant probablement attribuable au fait que la Chambre dispose d'un Guide des politiques de rémunération et des conditions de travail qui fixe les règles du jeu pour les employés, et ce, indépendamment de leur sexe.

Comme l'exige la Loi, la Chambre a affiché les résultats du processus d'équité salariale et a informé ses employés des recours disponibles. Suite à cet exercice, aucun salarié n'a demandé de renseignements additionnels ou présenté d'observations sur l'exercice d'équité salariale de la Chambre.

Règlements de la Chambre

En 2001, la Chambre a adopté les règlements suivants :

- Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages.

- Règlement modifiant le Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé.

- Règlement modifiant le Code de déontologie des experts en sinistre.

- Règlement modifiant le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

Ces règlements ont fait l'objet de consultation dans le Bulletin du Bureau des services financiers et dans la Gazette officielle du Québec.

La Chambre a également apporté quelques modifications à son Règlement intérieur et celles-ci ont été publiées dans le Bulletin du Bureau.

Il est possible de vous procurer une copie amendée de ces documents sur le site Internet de la Chambre au **www.chad.qc.ca**, dans la section « Règlements ».

Marie-Claude Rioux

Me Marie-Claude Rioux

La mission du service du développement professionnel est d'assurer, de façon préventive, la protection du public en veillant à la formation de ses membres.

Rapport de la présidente du comité du développement professionnel

Manon Murphy, C.d'A.A.

La formation continue obligatoire

Le profil des compétences *p.22*

La formation des formateurs *p.22*

Le site Internet *p.22*

Les services conseils *p.22*

Les titres professionnels *p.22*

L'année 2001 aura été une année charnière pour les membres de la ChAD et plus particulièrement pour les membres du comité du développement professionnel. En effet, on voyait se concrétiser le fruit de nos réflexions avec la mise en place du programme de formation continue obligatoire. Compte tenu de l'importance de ce dossier pour la ChAD et ses membres, de nombreuses consultations, autant auprès des membres que des associations de l'industrie, furent effectuées, et ce, avant même son implantation. Nous pouvions donc débuter, dès l'été 2001, l'accréditation de certaines activités de formation. Ce processus d'accréditation a permis d'évaluer la qualité du contenu des formations offertes et leur pertinence au développement des 10 500 professionnels membres de la ChAD touchés par l'obligation de formation continue. Par conséquent, dès le 1er septembre, les membres ont pu assister à des activités de formation leur donnant déjà droit à des unités de formation continue (UFC), tout en leur permettant d'être mieux outillé dans leurs relations avec les assurés.

Sur une période de quatre mois, soit de septembre à décembre, la ChAD a :

- accrédité 246 activités de formation continue (AFC);
- enregistré 73 fournisseurs (établissements d'enseignement reconnus par le ministère de l'Éducation du Québec, compagnies d'assurance, organismes de formation et formateurs autonomes) ;
- reconnu 227 formateurs ;
- et procédé à la comptabilisation de 216 listes de présences (2 166 membres de la ChAD) (voir le tableau no. 1).

De plus, durant l'année 2001, le service du développement professionnel a effectué l'analyse des demandes d'accréditation, comptabilisé les données dans le système de gestion informatisé et répondu à plus de 2 435 demandes d'information (2 289 demandes téléphoniques, 136 demandes par courrier électronique et 10 demandes par courrier).

Pour faciliter l'introduction de cette nouvelle obligation et accompagner les professionnels touchés, chaque membre a reçu une correspondance lui expliquant en détail le contenu du règlement sur la formation continue obligatoire. De plus, entre les mois de septembre et novembre

2001, nous avons effectué une tournée d'information, à travers le Québec, lors de laquelle nous avons rencontré et répondu aux questions sur la formation continue de plus de 2 700 membres, soit 27% des membres de la ChAD lors de 18 séances régionales, 7 rencontres avec les associations de l'industrie et 42 visites en entreprise.

Le comité du développement professionnel a également finalisé l'élaboration du «Guide pour l'accréditation d'une activité de formation continue». Ce guide expliquant la façon de faire pour obtenir l'accréditation d'une activité de formation et présentant les critères a été distribué à plus de 2 029 exemplaires gratuitement aux différents fournisseurs et cabinets. Ensuite, nous avons débuté l'élaboration des «Guide pour la reconnaissance d'une activité d'encadrement» et «Guide pour l'attribution d'unités de formation continue». Ces derniers seront disponibles en janvier et en mars 2002.

L'élaboration d'un système de gestion informatisé a également été complété, ce qui a permis à la ChAD d'y inscrire l'information pertinente à l'accréditation des activités et d'y entrer les unités de formation continue complétées par les membres de la ChAD.

De plus, nous avons travaillé au développement d'un site Extranet qui permet à chacun de nos membres d'accéder et de suivre l'évolution de son dossier d'UFC, de consulter la liste des activités de formation disponibles et les coordonnées des fournisseurs de formation. La mise en ligne de cette section du site est prévue pour février 2002.

Profil des compétences de la ChAD

Le service du développement professionnel a complété le développement du profil des compétences. Ce recueil contient l'ensemble des matières utiles ou nécessaires au travail des agents, courtiers, experts et gestionnaires identifiées par certains d'entre eux. C'est par le biais de rencontres avec des groupes de membres que nous avons pu déterminer le type de formation qui serait reconnu dans le contexte de la formation continue obligatoire. Quatre catégories ont alors été identifiées en tant que catégorie de formation permettant une mise à jour utile des connaissances de nos membres soit : administration, technique d'assurance, droit et lois ainsi que développement professionnel. Aussi, une traduction d'une partie du profil a été effectuée pour la clientèle anglophone.

Formation des formateurs

Pour permettre au plus grand nombre possible de représentants de l'industrie d'acquérir des compétences pour agir à titre de formateur, le service du développement professionnel a élaboré des manuels et des cours de formation des formateurs de 15 et 30 heures. Ainsi, nous rendions disponible une formation de qualité et adaptée aux normes d'accréditation de la ChAD, tout en permettant à plus de 55 nouvelles personnes d'offrir de la formation.

Site Internet de la ChAD

Pour multiplier les sources d'information disponibles à nos membres afin, qu'ils trouvent toutes les données recherchées dans ce contexte de changement, la portion du site Internet de la ChAD portant sur le service du développement professionnel a évolué en cours d'année. Ainsi, nous y avons inclus la description du service du développement professionnel, la description des services tarifés offerts par le secteur de la formation, de l'information pertinente sur les titres professionnels et sur les activités accréditées.

Services conseils tarifés

Une étude de marché a également été produite afin de connaître les besoins en matière de formation des entreprises, le niveau de connaissance et la perception de nos membres en regard des services offerts par la ChAD à ses membres. Fort de ces commentaires, des services conseils furent élaborés tels que l'analyse des besoins, la formation sur mesure, la planification de la formation et l'assistance à la conception de cours ou de matériel pédagogique. À ce jour, quatre entreprises ont bénéficié de ce service.

Promotion des titres professionnels

Durant l'année 2001, le service du développement professionnel a administré plus de 46 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.). Des ententes furent également négociées en vue de développer un cours par correspondance pour l'obtention du titre de C.d'A.Ass. et six cours par correspondance pour l'obtention du titre de C.d'A.A. Enfin, une mise à jour du tableau des équivalences pour le programme de formation professionnelle menant à l'obtention du titre de C.d'A.Ass. a été complétée.

Conclusion

Après l'instauration de la formation continue obligatoire, le comité du développement professionnel s'était donné comme mandat de supporter les membres de la ChAD par l'offre de différents services conseils et par une rencontre planifiée des membres de la ChAD pour leur expliquer le fonctionnement de la FCO et surtout pour répondre à leurs questions. Cette tournée fut pour nous très enrichissante et, d'ailleurs, nous prévoyons répéter cette expérience en 2002, afin de recueillir les commentaires des membres après un an d'opération.

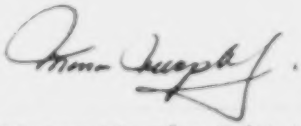
Déjà nous constatons combien les membres de la ChAD croient au professionnalisme et à la qualité. C'est pour cette raison que les membres du comité et moi-même croyons que la formation est un facteur de succès incontournable dans l'amélioration des compétences et par ricochet pour la protection du public.

Comme vous le constaterez dans ce rapport, le comité du développement professionnel a réalisé un travail colossal et c'est pourquoi je tiens à remercier le dévouement de tous ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation des différents objectifs que l'on s'était donné en début d'année. Je remercie donc le conseil d'administration, la permanence, de même que les membres du comité du développement professionnel : mesdames Dominique Béland, Lyne Benoît et Michèle Bergeron ainsi que messieurs Georges Danis, François Lachapelle et Martin Michaud.

Liste des membres du comité du développement professionnel

Présidente du comité
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier

Membres du comité
Dominique Béland, F.I.A.C., C.R.M., agent
Lyne Benoit, P.A.A., expert en sinistre
Michèle Bergeron, C.d'A.A., courtier
Georges Danis, expert en sinistre
François Lachapelle, C.d'A.Ass., courtier
Martin Michaud, agent



Manon Murphy, C.d'A.A.

Statistiques sur les activités de formation, les fournisseurs, les UFC et les membres selon les catégories de formation, au 31 décembre 2001

Catégories	Nombre d'AFC et d'UFC : Activité de formation continue (AFC)	Nombre d'AFC et d'UFC : Unité de formation continue (UFC)	UFC moyenne par activité	AFC affichées sur le Web	Séances de formation prévues	Séances de formation dispensées	Fournisseurs	Formateurs	Membres ayant cumulé des UFC	Moyenne d'UFC par membre
Administration	53	404	7,6	-	73	39	-	90	677	6,9
Tech. d'assurance	110	666	6,1	-	151	60	-	193	842	7,7
Droit et lois	43	123	2,9	-	79	47	-	69	761	4,9
Dév. Professionnel	72	486	6,8	-	133	81	-	110	825	7,4
Total	**246**[1]	**1 679**	**6,0**	**143**	**398**[2]	**216**[3]	**73**	**227**	**2 166**[4]	**9,7**

1. Sur 246 activités prévues, 32 sont réparties dans plus d'une catégorie.
2. Sur 398 séances de formation prévues, 38 sont réparties dans plus d'une catégorie.
3. Sur 216 séances de formation dispensées, 11 sont réparties dans plus d'une catégorie.
4. Sur 2 166 membres qui ont suivi des activités, 939 l'on fait dans plus d'une catégorie (2 166 + 939 = 3 105).

CAP

La mission du service du développement professionnel est d'assurer, de façon préventive, la protection du public en offrant à ses membres des services conseils afin d'améliorer la qualité de leur pratique professionnelle.

Rapport du président du comité de l'appréciation professionnelle

Marc Nadeau, F.P.A.A., MBA

Le CAP

Les consultations

Les projets p.26

Le programme d'évaluation préventive p.26

Pour nous aider à garder le CAP : le Comité de l'appréciation professionnelle (CAP)

Le comité de l'appréciation professionnelle a été créé par le conseil d'administration le 12 juin 2001. Ce comité a pour mandat de donner les lignes directrices en ce qui a trait aux activités d'amélioration de la pratique de la ChAD. Celles-ci s'inscrivent dans la volonté de la ChAD d'agir à titre préventif auprès de ses membres et de leur faire bénéficier de conseils et d'un accompagnement favorisant le respect des lois et règlements qui régissent leur pratique.

Fidèle à sa politique de répartition des membres au sein des comités, le conseil d'administration y nomma trois courtiers, deux agents et deux experts en sinistre, un à l'emploi d'un assureur et un indépendant. Cette répartition assurait ainsi la diversité en nombre et en provenance des membres de la ChAD et c'est avec une grande fierté que j'en ai accepté la présidence.

La responsabilité du comité, en cette première année d'existence, consistait à analyser, commenter, bonifier, approuver et faire des recommandations au conseil d'administration lors des différentes étapes de la mise sur pied du service d'évaluation préventive, c'est-à-dire :

- la consultation de différents organismes d'encadrement en regard du service de la qualité de la pratique ;
- la réalisation de projets pilotes d'évaluation préventive ;
- l'élaboration, en tant que telle, du programme d'évaluation préventive.

La consultation de différents organismes d'encadrement

Une consultation de différents organismes d'encadrement a été effectuée afin d'étudier leurs méthodes d'inspection professionnelle. Les organismes visités sont l'Ordre des comptables agréés du Québec,

l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec, l'Ordre des pharmaciens du Québec, la Chambre des notaires du Québec, l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, le Bureau des services financiers et la Chambre de la sécurité financière.

La réalisation de projets pilotes

La dernière étape avant la rédaction finale du programme fut la réalisation de projets pilotes visant à valider le programme qui serait offert aux membres qui désireraient se prévaloir de ce service. Il y a donc eu sept projets pilotes réalisés lors desquels ont été évalués 65 employés, incluant les employés non-certifiés (articles 547). Ces évaluations auront permis au conseiller à la qualité de la pratique d'émettre 62 recommandations aux gestionnaires et employés des bureaux visités.

L'élaboration du programme d'évaluation préventive

Ce rodage nous a permis de développer un programme élaboré et efficace d'évaluation préventive que les membres du comité de l'appréciation professionnelle (CAP) ont analysé et approuvé. Il s'agit là d'un outil fonctionnel qui permettra à la ChAD d'atteindre, à compter de janvier 2002, la réalisation de son mandat concernant l'encadrement préventif de la pratique professionnelle des individus et des organisations oeuvrant dans le domaine de l'assurance de dommages.

Les membres intéressés à en connaître un peu plus sur les services du secteur de la qualité de la pratique peuvent désormais consulter le site Internet de la ChAD, où on y retrouve une section dédiée au secteur de la qualité de la pratique professionnelle.

Conclusion

Avec la mise sur pied d'un service d'évaluation préventive, la ChAD sera en mesure de déterminer le degré de qualité de pratique d'un échantillonnage représentatif de l'ensemble de ses membres, tout en leur procurant une formation et des recommandations visant l'amélioration de cette pratique et leur conformité à la réglementation.

Pour en arriver à ce résultat, j'ai pu compter sur la compétence et la précieuse collaboration des membres du comité soit madame Francine Lusignan et messieurs Yvon Bouchard, André Deschambault, Raymond Girard, Philippe Legault et André Michaud, sans oublier le permanent de la Chambre, monsieur Serge Hamelin.

Divers :

Le service du développement professionnel de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) contribue à la reconnaissance et à l'amélioration du professionnalisme des membres de la ChAD. Comment? En assurant, de façon préventive, la protection du public; en veillant à la formation des courtiers et des agents en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre et en leur offrant des services conseils afin d'améliorer la qualité de leur pratique professionnelle.

Liste des membres du comité de l'appréciation professionnelle

Président du comité
Marc Nadeau, F.P.A.A., MBA, expert en sinistre

Membres du comité
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
André Deschambault, courtier
Raymond Girard, expert en sinistre
Philippe Legault, courtier
Francine Lusignan, agent
André Michaud, courtier

Marc Nadeau

Marc Nadeau, F.P.A.A., MBA

Le syndic est chargé d'enquêter afin d'établir si les actes professionnels posés par les membres de la ChAD sont conformes aux Codes de déontologie, à la Loi ou ses règlements.

Rapport du syndic

Carole Chauvin

La mission du syndic consiste à veiller à la discipline professionnelle des agents et courtiers d'assurance et des experts en sinistre. C'est donc le bureau du syndic qui reçoit les plaintes à l'endroit des membres de la Chambre de l'assurance de dommages et qui enquête quant aux agissements déontologiques de ces derniers.

Le comment ?

Le pourquoi ?

Les plaintes *p.28*

Le traitement *p.28*

Les activités *p.29*

Comment porte-t-on plainte ?

En 2001, nous avons reçu 164 nouvelles plaintes (voir le tableau no. 1). Des 164 plaintes reçues, 179 dossiers ont été ouverts. Ces plaintes sont écrites et acheminées directement au bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages ou transitent par le Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers. Encore cette année, les plaintes proviennent en très grande majorité des consommateurs (85 %) (voir le tableau no. 2).

Tableau 1 :
Répartition des plaintes
Du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001

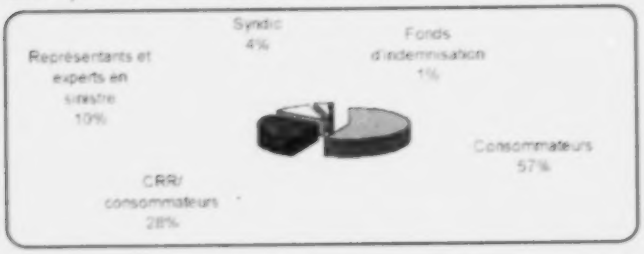
	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureur	Indépendant	
Conciliation	0	3	0	0	3
Vérification	4	53	12	4	73
Enquête	5	49	3	5	62
Plainte non recevable	4	13	4	5	26
TOTAL	**13**	**118**	**19**	**14**	**164**

Pourquoi porte-t-on plainte ?

Les consommateurs se plaignent entre autres : d'avoir été mal conseillé, de manque de professionnalisme, de non respect des instructions

données, de ne pas obtenir les protections demandées, de ne pas être avisé de frais supplémentaires ou cachés, de la divulgation des renseignements personnels non autorisée, de ne pas avoir été informé de l'avancement du traitement de leur dossier, de fausses représentations et de fraude.

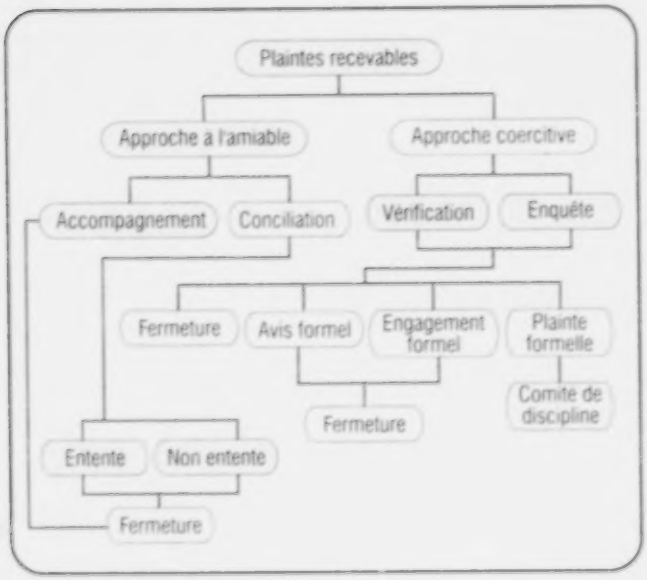
Tableau 2 :
Provenance des plaintes
du 1er janvier au 31 décembre 2001



Le traitement des plaintes

Une plainte est soit traitée à l'amiable ou via une approche coercitive. Par l'approche préventive, nous pouvons aider le consommateur dans une recherche de solution, alors que la plainte ne semble pas avoir d'assise déontologique (voir le tableau no. 3).

Tableau 3 :
Schéma du cheminement d'une plainte



Cette année, seulement trois plaintes ont été traitées en conciliation. Cette diminution par rapport à l'an passé peut s'expliquer en partie par le fait que le Centre de renseignements et de référence (CRR), du Bureau des services financiers, semble jouer un rôle d'intermédiaire entre les consommateurs et le syndic et que certains problèmes se règlent à ce niveau. Toutefois, quelque 19 plaintes ont été réglées par le syndic en accompagnement, c'est-à-dire que le membre dénoncé refusait la conciliation, préférant trouver un terrain d'entente avec son client sans l'intervention d'un conciliateur.

Cette approche préventive est aussi privilégiée dans le règlement de certains dossiers qui, à défaut d'exposer des manquements déontologiques graves et éventuellement passibles de sanctions par un comité de discipline, a permis au bureau du syndic de parfaire l'utilisation de mesures alternatives au comité de discipline, tout en veillant à l'amélioration des pratiques professionnelles et à la protection des consommateurs sans user de coercition. Ainsi, 24 avis formels ont été acheminés aux membres et 15 engagements formels d'amélioration nous ont été remis.

Tableau 4 :
Dossiers fermés
Du 1er janvier au 31 décembre 2001

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureur	Independant	
Ancien dossier	0	19	0	0	19
Conciliation	0	4	0	0	4
Non recevable	3	15	3	5	26
Vérification	3	45	11	5	64
Enquête	4	43	2	3	52
TOTAL	**10**	**126**	**16**	**13**	**165**

Tableau 5 :
Raisons de fermeture de ces 165 dossiers

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureur	Indépendant	
Avis formel	2	20	1	1	24
Engagement formel	0	14	0	1	15
Dossier disciplinaire termine	1	26	0	0	27
Fermé par le syndic	3	39	11	4	57
Non collaboration du plaignant	1	6	1	1	9
Non compétence du syndic	0	2	0	0	2
Non recevable	3	15	3	5	26
Retrait de plainte du plaignant	0	0	0	1	1
Réussite en conciliation	0	3	0	0	3
Echec en conciliation	0	1	0	0	1
TOTAL	**10**	**126**	**16**	**13**	**165**

Enfin, 27 plaintes formelles ont été déposées au comité de discipline. Celles-ci s'ajoutant aux dossiers déjà en traitement disciplinaire, il y avait donc, au 31 décembre 2001, 54 plaintes en cours de traitement disciplinaire.

Tableau 6 :
Dossiers en traitement disciplinaire au 31 décembre 2001

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureur	Indépendant	
En attente de l'envoi procureur	0	2	1	3	6
Plainte formelle en rédaction	1	4	0	0	5
En attente/audition	0	7	0	5	12
En attente/décision	1	18	0	2	21
En attente représentation sanction	0	2	0	0	2
En attente/sanction	0	4	0	0	4
Expiration délai d'appel sanction	0	3	0	0	3
En appel	0	1	0	0	1
TOTAL	**2**	**41**	**1**	**10**	**54**

Autres activités

Les activités débutées en 2000 ont donné des résultats fort intéressants. Ainsi, des ententes d'échanges de renseignements furent signées avec le Fonds d'indemnisation et le service d'inspection du Bureau des services financiers. Ententes qui furent entérinées par la Commission d'accès à l'information. Sans compter les nombreuses entrevues médiatiques, la terminaison du Guide de procédures, le recrutement de réviseurs (experts en sinistre actifs dans l'industrie), l'accompagnement de consommateurs lors de réclamations au Fonds d'indemnisation, la mise en place d'un partenariat avec le service d'inspection du Bureau des services financiers, et ce, afin d'éviter les dédoublements en enquête, l'adoption des nouveaux articles aux codes de déontologie (en vigueur depuis le 6 décembre 2001) et le début des travaux d'un groupe de syndics provenant de divers organismes d'encadrement professionnel auquel la Chambre s'est jointe. L'année a été chargée pour toute l'équipe du bureau du syndic que je tiens à remercier pour l'excellence de leur travail. Il s'agit de Mesdames Marie Buchanan, Me Nadine Martin et Luce Raymond.

Liste des conciliateurs

David Aird, agent
Giovanna Alvaro, agent
Viviane Brousseau, agent
Maurice Choquette, C.d'A.A., courtier
Andrée De L'Isle, C.d'A.A., courtier
Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier
Gaétan DuRocher, agent
Julie Gagnier, C.d'A.Ass., courtier
Pierre Godin, B.A., L.Ps., F.I.A.C., expert en sinistre
Alain Labrecque, F.P.A.A., expert en sinistre
Lynda Lalande, expert en sinistre
Raynald Langelier, C.d'A.A., courtier
Guy Lapointe, C.d'A.Ass., courtier
Jean-Claude Levesque, C.d'A.A., courtier
Josée Paillé, agent
Bernard Pichette, courtier
Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass., courtier
Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier
André Vaillancourt, C.d'A.Ass., courtier

Carole Chauvin

Les membres du comité de discipline sont chargés d'entendre les plaintes et de rendre une décision quant à la culpabilité ou l'innocence du professionnel encadré par la ChAD.

Rapport du président du comité de discipline

Me Guy Marcotte

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport des activités de notre comité pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2001.

Le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages entend les causes qui lui sont déposées en vertu de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, ainsi que celles présentées depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et qui concernent les agents, courtiers en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre.

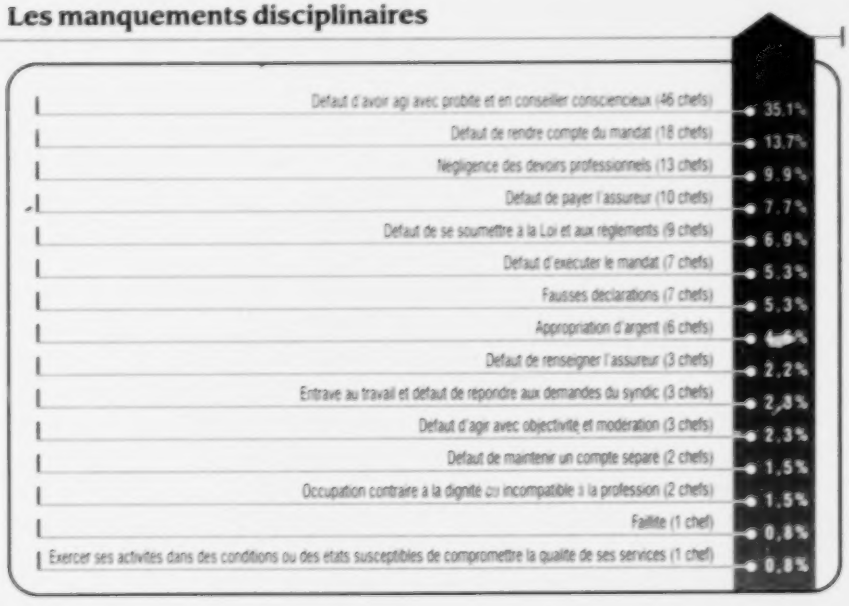
Les manquements disciplinaires

Les auditions disciplinaires p.32

Les décisions p.32

Au cours du présent exercice, 27 nouvelles plaintes furent déposées par le syndic au secrétariat du comité. Les chefs contenus dans ces plaintes allèguent les manquements disciplinaires suivants :

Les manquements disciplinaires



Fonction

Protection du public — Discipline

Les membres du comité de discipline sont chargés d'entendre les plaintes et de rendre une décision quant à la culpabilité ou l'innocence du professionnel encadré par la CHAD.

Rapport du président du comité de discipline

Me Guy Marcotte

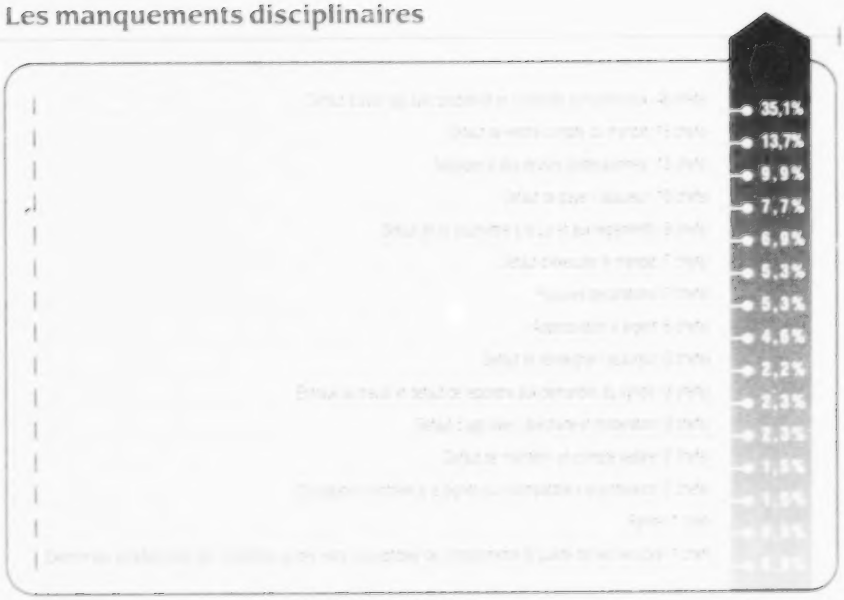
Il me fait plaisir de vous présenter le rapport des activités de notre comité pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2001.

Le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages entend les causes qui lui sont déposées en vertu de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, ainsi que celles présentées depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et qui concernent les agents, courtiers en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre.

Les manquements disciplinaires

Au cours du présent exercice, 27 nouvelles plaintes furent déposées par le syndic au secrétariat du comité. Les chefs contenus dans ces plaintes alléguent les manquements disciplinaires suivants :

Les manquements disciplinaires



Les auditions disciplinaires *p.32*

Les décisions *p.32*

Contrairement au dernier exercice, où la négligence des devoirs professionnels était l'infraction la plus courante (16 chefs), sans toutefois qu'elle se démarque beaucoup des autres en nombre, le présent exercice voit une infraction se démarquer nettement des autres, soit le défaut d'agir avec probité et en conseiller consciencieux (46 chefs).

Le nombre d'auditions effectuées

Nous avons procédé à cinq auditions disciplinaires dans les dossiers émanant de la défunte Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ), deux auditions dans les dossiers émanant du défunt Conseil des assurances de dommages (CAD) et à 43 auditions disciplinaires dans les dossiers de la ChAD. Ce nombre comprend les auditions sur la culpabilité et celles sur sanction.

- quatre des auditions de l'ACAPQ ont été entendues par Me Guy Lafrance;
- une des auditions de l'ACAPQ a été entendue par Me Guy Marcotte;
- les deux auditions du CAD ont été entendues par Me Patrick Richard;
- quarante-deux des auditions de la ChAD ont été entendues par Me Guy Marcotte;
- une des auditions de la ChAD a été entendue par Me Patrick Richard.

Condamnations

Sur 22 décisions déclarant l'intimé coupable d'une ou des infractions reprochées, 21 décisions portent sur des courtiers et une porte sur un agent en assurance de dommages.

Sanctions

Au cours de l'année 2001, le comité a prononcé, pour 49 chefs d'infraction, les sanctions suivantes :

- deux radiations temporaires d'un an chacune ;
- trente-deux amendes totalisant la somme de 36 000 $ (huit amendes de 600 $, 17 amendes de 1 000 $, une amende de 1 200 $, cinq amendes de 2 000 $ et une amende de 3 000 $) ;
- seize réprimandes ;
- deux ordonnances de remboursement.

Au cours du présent exercice, aucune radiation permanente n'a été prononcée par le comité. On note aussi une baisse de 5 000 $ de la somme totale des amendes imposées par rapport à l'exercice précédent.

Nombre de plaintes retirées ou rejetées

Le comité a consenti, à la demande du syndic, au retrait de deux plaintes et a rejeté une plainte.

Nombre d'appels

Durant cette période, le syndic a porté un dossier en appel devant la Cour du Québec.

Nombre de dossiers en cours

Au 31 décembre 2001, 36 plaintes sont en cours de traitement. De ces plaintes :

- onze sont déjà inscrites au rôle d'audience et seront entendues au cours de l'an 2002;
- deux sont en attente d'être fixées;
- deux sont en appel devant la Cour du Québec;
- une est en attente de la fin du délai d'appel;
- vingt sont en délibéré.

Réalisations

Depuis le dernier exercice, la Chambre de l'assurance de dommages s'est dotée d'un nouvel accès aux renseignements sur les plaintes disciplinaires. Il est maintenant possible d'obtenir des renseignements sur les antécédents disciplinaires d'un représentant en assurance de dommages via le site Internet de la Chambre.

Les consommateurs, de même que les intervenants de l'industrie n'ont qu'à fournir leurs coordonnées et indiquer les renseignements recherchés et le secrétaire du comité de discipline effectue la recherche et leur fournit les résultats.

Il est à noter que les rôles du comité de discipline sont également disponibles sur le site Internet de la Chambre, et ce, depuis l'an 2000.

Remerciements

Je tiens à souligner l'apport remarquable de Me Patrick Richard qui occupe maintenant le poste de syndic-adjoint au Barreau du Québec. Ses nouvelles fonctions ne lui permettent plus d'agir à titre de vice-président du comité de discipline. Je lui souhaite la meilleure des chances.

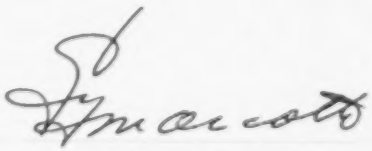
Je voudrais de même souligner la contribution de Me Guy Lafrance qui a siégé à titre de président dans quatre dossiers de la défunte ACAPQ.

Je remercie également tous les membres du comité de discipline pour leur précieuse collaboration et je souhaite la bienvenue aux cinq nouveaux membres, soit messieurs Yvon Boudreault, Pierre David, Claude Gingras, Jules Lapierre et Richard Lemay qui sont tous experts en sinistre.

Enfin, madame Erika Doil, secrétaire du comité, exerce ses fonctions avec diligence et contribue de façon remarquable au bon fonctionnement de notre comité. Je l'en remercie.

Liste des membres du comité de discipline

Michel Barcelo, expert en sinistre (indépendant)
Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier
Gilles Beaulieu, expert en sinistre (assureur)
Louise Beauregard, expert en sinistre (indépendant)
Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass., courtier
Mario Bégin, C.d'A.A., courtier
Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier
Germain Belley, expert en sinistre (assureur)
Jocelyne Bergeron, F.I.A.C., agent
Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)
Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier
Ronald Bond, expert en sinistre (assureur)
Yvon Boudreault, expert en sinistre (indépendant)
Danielle Charbonneau, agent
Yvon Clément, A.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Karine Correia, expert en sinistre (assureur)
Claire Côté, agent
Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., courtier
Pierre David, expert en sinistre (indépendant)
Bernard Drouin, agent
Jocelyne Dubois-Paiement, agent
Michel Émard, expert en sinistre (assureur)
Claude Forest, agent
Jacques Fortier, expert en sinistre (indépendant)
Christiane D. Gauthier, C.d'A.Ass., courtier
Claude Gingras, expert en sinistre (indépendant)
Gracia Hamel, agent
Luc Labelle, C.d'A.Ass., courtier
France Lafrèche, C.d'A.A., courtier
Richard Lahaie, C.d'A.A., courtier
Luc Lamontagne, agent
Jules Lapierre, expert en sinistre (indépendant)
Richard Legault, expert en sinistre (assureur)
Serge Lefebvre, expert en sinistre (assureur)
Richard Lemay, expert en sinistre (indépendant)
Diane D. Martz, agent
Michel Mathieu, expert en sinistre (assureur)
Benoit Ménard, C.d'A.Ass., courtier
Yolande Nicolas Palmieri, C.d'A.A., courtier
Gilles Paquette, C.d'A.A., courtier
Colette Parent, expert en sinistre (assureur)
André Payant, expert en sinistre (assureur)
Roger Plamondon, C.d'A.A., courtier
Yvon Ravenelle, expert en sinistre (indépendant)
Christine Roy, agent
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Réal Savard, C.d'A.Ass., courtier
Raymond Savoie, agent
Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass., courtier
Murray Sklar, expert en sinistre (indépendant)
Maurice Soulard, C.d'A.A., courtier
Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier
Hélène Tremblay, agent
Nicole Veilleux, C.d'A.A., courtier
Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier



Me Guy Marcotte

Rapport des activités du service des communications

Accompagner les professionnels de l'assurance de dommages

L'une des principales raisons ayant motivé nos actions cette année est de mieux faire connaître les lois et règlements qui régissent la pratique des 10 500 professionnels membres de la ChAD. En favorisant une meilleure compréhension des règles, on assure ainsi une meilleure protection du public.

La réglementation •

La formation continue obligatoire •

L'excellence p.36

Conseiller les assurés p.36

Contrer la pénurie p.36

Réglementation

- 6 éditions de la ChAD Presse présentant l'actualité en matière de réglementation en assurance de dommages et des tendances. (Tirage : 12 000 exemplaires)
- Développement du site Internet afin qu'il devienne une source d'information de pointe. (Moyenne de 2 000 invités distincts par mois)
- Présences, dans le cadre des événements de l'industrie, pour expliquer certains aspects de la déontologie. (Conférence du syndic, du président et du vice-président)
- Diffusion des décisions disciplinaires afin que des situations de ce genre ne se reproduisent pas.
- Plus de 5 000 appels téléphoniques provenant d'agents, de courtiers ou d'experts en sinistre.
- Taux de participation important (58%) aux premières élections de la ChAD et une couverture de presse significative.

Formation continue obligatoire

- 2 700 membres rencontrés dans le cadre des sessions d'information portant sur la formation continue obligatoire.
- Envoi personnalisé à tous les professionnels touchés, leur expliquant le contenu du règlement sur la formation continue obligatoire.
- 32 articles dans les médias spécialisés où la formation continue obligatoire et les autres activités de la ChAD visant la protection du consommateur sont expliquées.

- Publication de la liste des activités de formation ayant obtenu leur accréditation (donnant droit à des unités de formation continue).
- Production d'outils facilitant l'accréditation des activités de formation.

Excellence

- Encourager l'excellence chez nos membres en soulignant ceux et celles qui se sont démarqués. (Remise du Prix Marcel-Tassé, reconnaissance des courtiers ayant obtenu un titre professionnel, etc.)

Conseiller les assurés

Au cours de l'année 2001, les consommateurs ont pu bénéficier de divers conseils de notre part afin d'être plus avisés lors de leur prochaine transaction d'assurance ou suite à un sinistre.

- Plus d'un million de lecteurs ont bénéficié, à quatre reprises, des conseils de la ChAD publiés dans 17 hebdomadaires régionaux.
- Une quinzaine d'interventions médiatiques visant à éduquer les assurés en matière d'assurance de dommages. (La Facture, Châtelaine, Reader's Digest, Protégez-Vous, etc.)
- Plus de 20 000 formulaires pour effectuer l'inventaire des biens ont été distribués aux assurés.
- Présence au Salon Épargne-Placements.
- Plus de 5 200 demandes d'information provenant d'assurés.

Contrer la pénurie pour assurer l'accès à des professionnels certifiés

Enfin, pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée en assurance de dommages et ainsi freiner la pratique illégale, diverses présences de la ChAD, lors d'événements, ont permis d'intéresser davantage de candidats à la profession et d'en faire la promotion.

- Coordination des travaux du comité de la relève réunissant les associations de l'industrie, les collèges d'enseignement, Emploi-Québec et le ministère de l'Éducation.
- Présences dans les salons et les foires d'emploi.
- Plus de 50 articles et reportages faisant état de la pénurie en assurance de dommages.
- Près de 1 800 appels téléphoniques provenant de gens voulant en savoir davantage sur les perspectives d'emploi en assurance de dommages.
- Création du bandeau Internet reproduit sur les sites de différentes entreprises de l'industrie de l'assurance de dommages.

Rapport du comité de vérification

Par **Marcel LeHouillier**

Dans la foulée du redressement financier débuté l'an dernier, la Chambre de l'assurance de dommages termine l'année financière 2001 dans une meilleure santé financière. Il faut se souvenir que le déficit accumulé de la Chambre était de l'ordre de 600 000 $ le 1er octobre 1999. Avec un excédent dégagé pour l'année 2001 de l'ordre de 338 000 $, la Chambre présente dorénavant un déficit accumulé de l'ordre de 10 000 $. Les mesures de corrections prisent par les administrateurs au mois de mars 2000 lors de la planification stratégique ont rapidement porté fruits. À cette époque, les membres du conseil d'administration ont souhaité redresser la situation financière le plus tôt possible.

C'est avec un immense plaisir que nous vous informons que la Chambre remboursera en totalité le Fonds de financement du ministère du Revenu au début de l'exercice financier 2002. Je tiens à vous rappeler que la Chambre avait dû recourir à des avances bancaires de l'ordre de 1 525 000 $ au 31 décembre 1999 pour financer ses opérations. Nous tenons par ailleurs à souligner l'excellente collaboration des autorités du fonds de financement.

Je profite de l'occasion pour remercier tous les présidents de comités, mes collègues du conseil d'administration et les directeurs de service qui ont travaillé dans le respect des sommes qui leur était allouées. Sans leur participation et leur contribution, de tels résultats n'auraient pu être possibles.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du comité de vérification, madame Manon Murphy et monsieur Yvon Bouchard ainsi que mes collègues du conseil d'administration qui m'ont épaulé tout au long de ce mandat. Je tiens également à remercier tous les membres de la permanence pour leur précieuse collaboration.

Liste des membres du comité de vérification

Président du comité
Marcel LeHouillier

Membres du comité
Yvon Bouchard, F.P.A.A., Agent
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier

Marcel LeHouillier

Rapport du comité de l'attribution des ressources du fonds de réserve des courtiers

Le comité de l'attribution des ressources du fonds de réserve des courtiers en assurance de dommages existe depuis l'entrée en vigueur de la Loi 188, soit le 1er octobre 1999. Ce fonds provient du fonds de réserve de la défunte Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. Pour administrer ce fonds, un comité constitué de trois courtiers en assurance de dommages siégeant au sein du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages a été formé. Il est responsable d'établir la procédure pour disposer du fonds de réserve des courtiers de la façon la plus équitable possible, pour l'ensemble des courtiers.

Au 31 décembre 2001, le solde du fonds s'établissait à 776 747 $. Les revenus d'intérêts ont été de 35 641 $ et des dépenses de 14 771 $ ont été engagés pour procéder à une analyse préliminaire sur la formation à distance sur Internet ainsi que pour l'obtention d'un avis juridique. Au cours de l'exercice financier, le comité s'est réuni à 6 reprises.

En 2002, le comité annoncera les moyens retenus pour disposer du fonds afin que les sommes redistribuées puissent bénéficier à tous les courtiers en assurance de dommages du Québec.

Liste des membres du comité de l'attribution des ressources du fonds de réserve des courtiers

Luc Grégoire, C.d'A.A., courtier (janvier à avril 2001)
Serges Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier (juin à décembre 2001)
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier

Rapport des vérificateurs

HAREL DROUIN - PKF

COMPTABLES AGRÉÉS
MEMBRE DU RÉSEAU **PKF** INTERNATIONAL

Aux administrateurs de la
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES au 31 décembre 2001 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 2001 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Harel Drouin - PKF

Montréal, le 28 février 2002

215, rue Saint-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) H2Y 1M6
Téléphone : (514) 845-9253 Télécopieur : (514) 845-3859 Courriel : info@hd-pkf.ca

Résultats

RÉSULTATS / EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2001

	2001			2000
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
PRODUITS				
Cotisations	2 659 567 $	- $	2 659 567 $	2 477 061 $
Intérêts	46 656	35 641	82 297	76 040
Greffe	63 950	-	63 950	73 950
Développement professionnel	75 514	-	75 514	16 444
Publications et matériel de promotion	21 181	-	21 181	7 958
	2 866 868	**35 641**	**2 902 509**	**2 651 453**
CHARGES				
Salaires	959 161	-	959 161	853 820
Charges sociales	151 937	-	151 937	137 839
Allocations	119 653	-	119 653	115 000
Jetons des administrateurs	20 600	-	20 600	16 000
Jetons des autres membres	4 400	-	4 400	6 400
Frais d'élections	20 588	-	20 588	13 077
Frais de formation du personnel	15 939	-	15 939	9 544
Loyer et électricité	139 468	-	139 468	138 422
Location - équipement de bureau	12 450	-	12 450	12 359
Fournitures de bureau et papeterie	91 340	-	91 340	43 030
Entretien et réparations	6 948	-	6 948	10 925
Frais de perception	7 478	-	7 478	19 495
Communications	64 510	-	64 510	78 667
Frais du site internet	16 421	-	16 421	16 381
Traduction	2 412	-	2 412	1 468
Publications	82 932	-	82 932	88 273
Frais de déplacement - ensemble des comités	65 127	-	65 127	53 444
Publicité et promotion	41 351	-	41 351	42 262
Taxes et permis	22 157	-	22 157	24 920
Assurances	24 937	-	24 937	23 811
Poste et messagerie	31 303	-	31 303	12 520
Télécommunication	27 704	-	27 704	28 134
Services professionnels externes	237 660	14 771	252 431	198 381
Comité de discipline	91 739	-	91 739	77 890
Procureur du syndic	126 820	-	126 820	119 505
Développement professionnel	56 546	-	56 546	49 225
Frais bancaires	3 298	-	3 298	3 457
Intérêts sur avances bancaires	17 419	-	17 419	55 477
Amortissements - immobilisations corporelles	60 013		60 013	62 894
Mauvaises créances	3 857	-	3 857	47 464
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	2 580		2 580	-
	2 528 748	**14 771**	**2 543 519**	**2 360 084**
EXCÉDENT DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	**338 120 $**	**20 870 $**	**358 990 $**	**291 369 $**

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2001

	2001			2000
ACTIF	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
ACTIF À COURT TERME				
Encaisse	380 331 $	6 582 $	386 913 $	383 750 $
Placements temporaires, aux taux de 2,1 % à 2,15 %	1 498 184	777 665	2 275 849	1 832 152
Débiteurs (Note 3)	631 028	-	631 028	750 864
Avances interfonds	7 500	(7 500)	-	-
Frais payés d'avance	34 259	-	34 259	23 237
	2 551 302	**776 747**	**3 328 049**	**2 990 003**
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 4)	204 602	-	204 602	204 541
	2 755 904 $	**776 747 $**	**3 532 651 $**	**3 194 544 $**
PASSIF				
PASSIF À COURT TERME				
Avances bancaires (Note 5)	207 882 $	- $	207 882 $	480 463 $
Créditeurs (Note 6)	410 868	-	410 868	362 571
Cotisations reportées	2 024 332	-	2 024 332	1 944 110
Autres produits reportés	123 179	-	123 179	-
	2 766 261	-	**2 766 261**	**2 787 144**
ACTIFS NETS				
SOLDE À LA FIN (Note 8)	(10 357)	776 747	766 390	407 400
	2 755 904 - $	**776 747 $**	**3 532 651 $**	**3 194 544 $**

AU NOM DU CONSEIL

Paul-André Simard administrateur

Marcel LeHouillier administrateur

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS / EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2001

	2001			2000
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
SOLDE AU DÉBUT	(348 477) $	755 877 $	407 400 $	154 195 $
Excédent des produits par rapport aux charges	338 120	20 870	358 990	291 369
Versement au gestionnaire du programme	-	-	-	(38 164)
SOLDE À LA FIN	**(10 357) $**	**776 747 $**	**766 390 $**	**407 400 $**

FLUX DE TRÉSORERIE / EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2001

	2001	2000
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent des produits par rapport aux charges	358 990 $	291 369 $
Éléments sans incidence sur les liquidités		
Amortissements - immobilisations corporelles	60 013	62 894
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	2 580	-
	421 583	354 263
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	360 512	1 625 701
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	782 095	1 979 964
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des avances bancaires	(272 581)	(1 044 523)
Versement au gestionnaire du programme	-	(38 164)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(272 581)	(1 082 687)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements temporaires	(443 697)	(1 134 374)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(63 530)	(137 864)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	876	-
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(506 351)	(1 272 238)
VARIATION NETTE DES LIQUIDITÉS	3 163	(374 961)
ENCAISSE AU DÉBUT	383 750	758 711
ENCAISSE À LA FIN	**386 913 $**	**383 750 $**

Les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation comprennent des intérêts payés de 17 419 $ (55 477 $ en 2000).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2001

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Chambre de l'assurance de dommages a débuté ses activités le 26 août 1998 et est constituée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus et des organisations œuvrant dans ces domaines.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Comptabilité par fonds

Les produits et les charges afférents à la prestation de service et à l'administration sont présentés dans le fonds de fonctionnement.

Le fonds de réserve des courtiers en assurance de dommages a été créé par une résolution du conseil d'administration. Il a pour objet de favoriser la formation professionnelle continue et permanente des courtiers en assurance de dommages, et ce, de façon irrévocable et exclusive à ceux-ci.

b) Placements

Les placements temporaires sont comptabilisés au coût d'acquisition.

c) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon les méthodes, taux et période suivants :

	Méthode	Taux et période
Mobilier, agencement et équipement	Décroissant	20 %
Équipement informatique	Décroissant	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	sur 6 ans

d) Constatation des produits

Les cotisations sont enregistrées à la date de l'inscription des cotisants au Bureau des services financiers. La reconnaissance de ces produits s'effectue selon la période couverte lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir, et ce, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée. Toutes les cotisations relatives à la partie devant commencer ou se continuer après la date de fin d'exercice sont considérées comme produits reportés.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2001

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

e) Services reçus à titre bénévole

Le fonctionnement de la Chambre dépend, en partie, des services de bénévoles. Du fait que la Chambre ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas constatés dans les états financiers.

3. DÉBITEURS

	2001			2000
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
Comptes à recevoir - discipline	11 861 $	- $	11 861 $	44 062 $
Provision pour créances douteuses	(3 857)	-	(3 857)	(34 224)
	8 004	-	**8 004**	**9 838**
Cotisations à recevoir via le Bureau des services financiers	220 758	-	220 758	421 084
Solde à recevoir du Bureau des services financiers	377 402	-	377 402	304 818
Intérêts courus	-	-	-	871
Autres	24 864	-	24 864	14 253
	631 028 $	- **$**	**631 028 $**	**750 864 $**

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2001

4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2001			2000
	Coût	Amortissement Cumulé	Valeur Nette	Valeur Nette
Mobilier, agencement et équipement	135 056 $	84 345 $	50 711 $	50 940 $
Équipement informatique	331 845	217 515	114 330	104 363
Améliorations locatives	58 023	18 462	39 561	49 238
	524 924 $	**320 322 $**	**204 602 $**	**204 541 $**

5. AVANCES BANCAIRES

Les avances bancaires, d'un montant maximum de 1 000 000 $ jusqu'au 31 octobre 2004, portent intérêt au taux de 0,3 % en sus du taux des acceptations bancaires d'une durée d'un mois.

6. CRÉDITEURS

	2001			2000
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
Taxes de vente	136 582 $	- $	136 582 $	51 383 $
Comptes fournisseurs	121 408	-	121 408	216 435
Dû sur immobilisations corporelles sans intérêts	-	-	-	16 466
Salaires courus	46 064	-	46 064	34 062
Frais courus	106 814	-	106 814	44 225
	410 868 $	**- $**	**410 868 $**	**362 571 $**

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2001

7. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Au 31 décembre 2001, le solde des engagements contractuels en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 610 821 $. Les loyers minimums des cinq prochains exercices sont les suivants :

2002	2003	2004	2005	2006
133 796 $	125 646 $	124 016 $	124 016 $	82 677 $

La Chambre a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 $ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

8. ACTIFS NETS

	2001			2000
	Fonds de fonctionnement	Fonds de réserve des courtiers	Total	Total
Investis en immobilisations corporelles	204 602 $	- $	204 602 $	204 541 $
Affectations d'origine interne	3 314	776 747	780 061	761 602
Non grevés d'affectations	(218 273)	-	(218 273)	(558 743)
	(10 357) $	**776 747 $**	**766 390 $**	**407 400 $**

9. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Les cotisations de la Chambre sont perçues par le Bureau des services financiers. Deux administrateurs de la Chambre sont également membres du conseil d'administration du Bureau des services financiers. De plus, au cours de l'exercice, la Chambre a partagé des frais avec le Bureau des services financiers et la Chambre de la sécurité financière. Ces opérations ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés.

10. INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers de la Chambre qui sont exposés à une concentration du risque de crédit se composent principalement des placements temporaires. La Chambre effectue ses placements auprès d'une banque canadienne ayant une cote de crédit élevée. La Chambre révise ses placements régulièrement, en conséquence, elle croit que le risque de crédit est limité quant à ces placements.

Liste des membres bénévoles

Liste des conciliateurs

David Aird, agent
Giovanna Alvaro, agent
Viviane Brousseau, agent
Maurice Choquette, C.d'A.A., courtier
Andrée De L'Isle, C.d'A.A., courtier
Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier
Gaétan DuRocher, agent
Julie Gagnier, C.d'A.Ass., courtier
Pierre Godin, B.A., L.Ps., F.I.A.C., expert en sinistre
Alain Labrecque, F.P.A.A., expert en sinistre
Lynda Lalande, expert en sinistre
Raynald Langelier, C.d'A.A., courtier
Guy Lapointe, C.d'A.Ass., courtier
Jean-Claude Levesque, C.d'A.A., courtier
Josée Paillé, agent
Bernard Pichette, courtier
Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass., courtier
Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier
André Vaillancourt, C.d'A.Ass., courtier

Liste des membres du comité de l'appréciation professionnelle

Président du comité
Marc Nadeau, F.P.A.A., MBA, expert en sinistre

Membres du comité
Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent
André Deschambault, courtier
Raymond Girard, expert en sinistre
Philippe Legault, courtier
Francine Lusignan, agent
André Michaud, courtier

Liste des membres du comité de l'attribution des ressources du fonds de réserve des courtiers

Luc Grégoire, C.d'A.A., courtier (janvier à avril 2001)
Serges Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier (juin à décembre 2001)
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier

Liste des membres du comité du développement professionnel

Présidente du comité
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier

Membres du comité
Dominique Béland, F.I.A.C., C.R.M., agent
Lyne Benoit, P.A.A., expert en sinistre
Michèle Bergeron, C.d'A.A., courtier
Georges Danis, expert en sinistre
François Lachapelle, C.d'A.Ass., courtier
Martin Michaud, agent

Liste des membres du comité de discipline

Michel Barcelo, expert en sinistre (indépendant)
Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier
Gilles Beaulieu, expert en sinistre (assureur)
Louise Beauregard, expert en sinistre (indépendant)
Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass., courtier
Mario Bégin, C.d'A.A., courtier
Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier
Germain Belley, expert en sinistre (assureur)
Jocelyne Bergeron, F.I.A.C., agent
Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)
Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier
Ronald Bond, expert en sinistre (assureur)
Yvon Boudreault, expert en sinistre (indépendant)
Danielle Charbonneau, agent

Liste des membres du comité de discipline (suite)

Yvon Clément, A.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Karine Correia, expert en sinistre (assureur)
Claire Côté, agent
Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., courtier
Pierre David, expert en sinistre (indépendant)
Bernard Drouin, agent
Jocelyne Dubois-Paiement, agent
Michel Émard, expert en sinistre (assureur)
Claude Forest, agent
Jacques Fortier, expert en sinistre (indépendant)
Christiane D. Gauthier, C.d'A.Ass., courtier
Claude Gingras, expert en sinistre (indépendant)
Gracia Hamel, agent
Luc Labelle, C.d'A.Ass., courtier
France Lafleche, C.d'A.A., courtier
Richard Lahaie, C.d'A.A., courtier
Luc Lamontagne, agent
Jules Lapierre, expert en sinistre (indépendant)
Richard Legault, expert en sinistre (assureur)
Serge Lefebvre, expert en sinistre (assureur)
Richard Lemay, expert en sinistre (indépendant)
Diane D. Martz, agent
Michel Mathieu, expert en sinistre (assureur)
Benoit Ménard, C.d'A.Ass., courtier
Yolande Nicolas Palmieri, C.d'A.A., courtier
Gilles Paquette, C.d'A.A., courtier
Colette Parent, expert en sinistre (assureur)
André Payant, expert en sinistre (assureur)
Roger Plamondon, C.d'A.A., courtier
Yvon Ravenelle, expert en sinistre (indépendant)
Christine Roy, agent
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Réal Savard, C.d'A.Ass., courtier
Raymond Savoie, agent
Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass., courtier
Murray Sklar, expert en sinistre (indépendant)
Maurice Soulard, C.d'A.A., courtier
Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier
Hélène Tremblay, agent
Nicole Veilleux, C.d'A.A., courtier
Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier

Liste des membres du comité de vérification

Président du comité
Marcel LeHouillier

Membres du comité
Yvon Bouchard, F.P.A.A., Agent
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier

Membres de la permanence

Direction générale
Maya Raic, directrice générale
Me Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles et du développement
Huguette Poitras, secrétaire de direction

Services administratifs
Jocelin Pilon, directeur des services administratifs
Stéphanie Gagnon, commis comptable
André Phaneuf, commis, services logistiques
Lise Tremblay, secrétaire réceptionniste

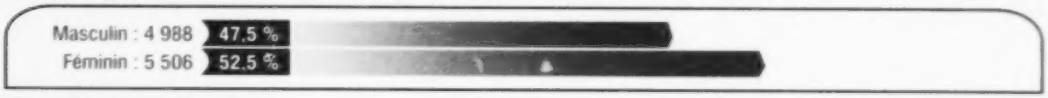
Syndic
Carole Chauvin, syndic
Luce Raymond, enquêteur
Me Nadine Martin, enquêteur adjoint
Marie Buchanan, secrétaire du syndic

Développement professionnel
Denis Verrette, directeur du développement professionnel
Christelle Chambon, technicienne en formation
Nathaly Lemieux, adjointe administrative (janvier à juin 2001)
Zoubida El Rharbi, adjointe administrative (juillet à décembre 2001)
Jean-Pierre Lefebvre, conseiller en formation
Serge Hamelin, conseiller à la qualité de la pratique

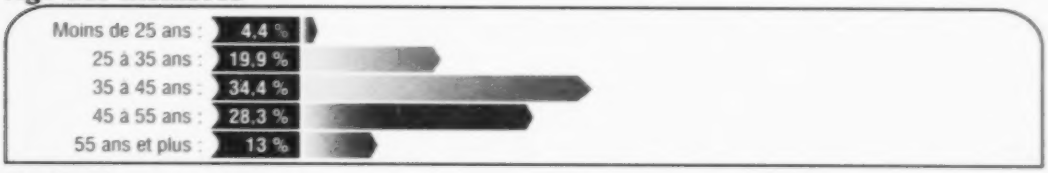
Discipline
Erika Doil, secrétaire du comité de discipline

Communications
Suzie Pellerin, directrice des communications
Diane Brisson, agent de communications
Zoé Fournier, agent de communications

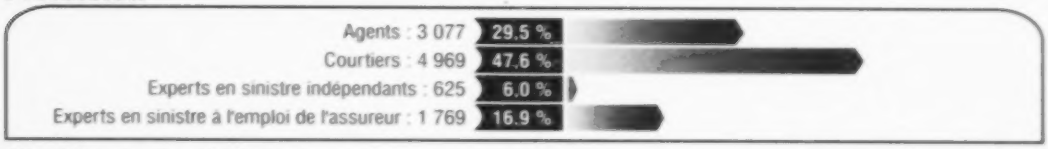
Statistiques sur les membres / Nombre de membres : 10 494



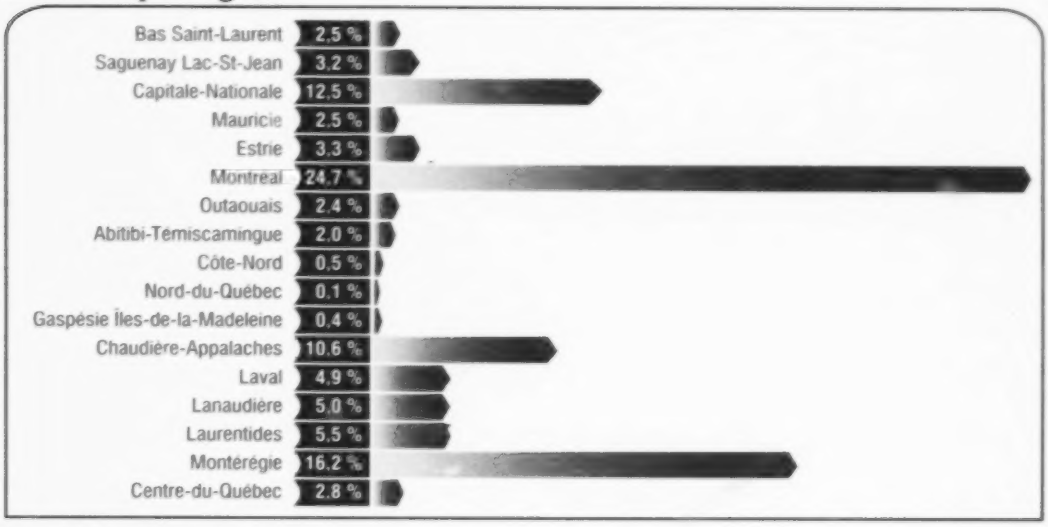
Âge des membres



Profession



Membres par région



Statistiques 2001

Nombre d'UFC cumulées : 20 984 heures de formation (septembre à décembre 2001)
Nombre d'appels reçus : 12 000
Nombre de visites sur le site Internet : 24 000

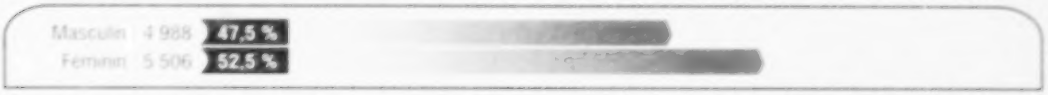
Répartition des plaintes

	2000	2001	
Agents 20	11,8 %	7,9 %	13 Agents
Courtiers 128	75,7 %	72 %	118 Courtiers
Experts en sinistre à l'emploi de l'assureur 4	2,4 %	11,6 %	19 Experts en sinistre à l'emploi de l'assureur
Experts en sinistre indépendants 17	10,1 %	8,5 %	14 Experts en sinistre indépendants
Nombre de plaintes	**169**	**164**	**Nombre de plaintes**

Auditions disciplinaires

	2000	2001	
Nombre d'auditions disciplinaires	**40**	**50**	**Nombre d'auditions disciplinaires**

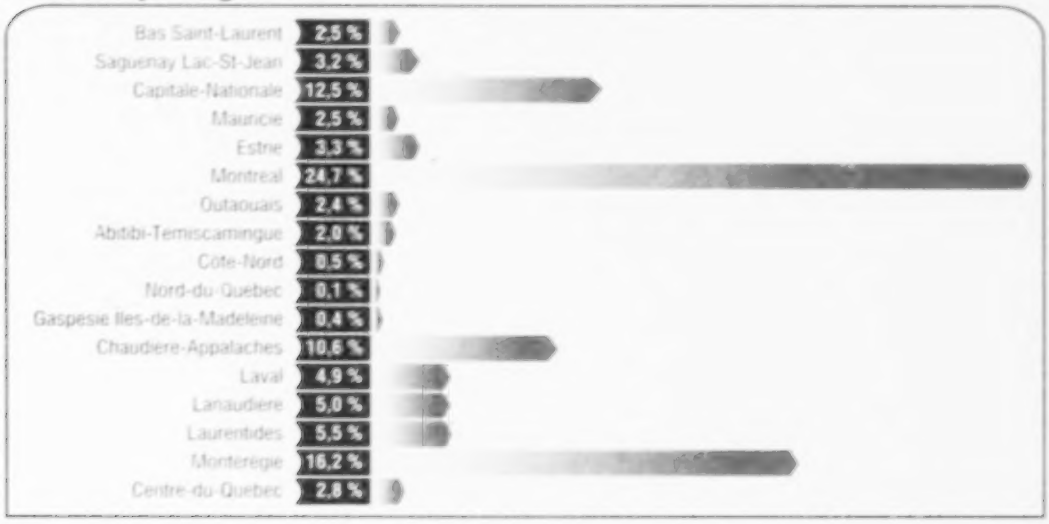
Statistiques sur les membres / Nombre de membres : 10 494



Âge des membres

Profession

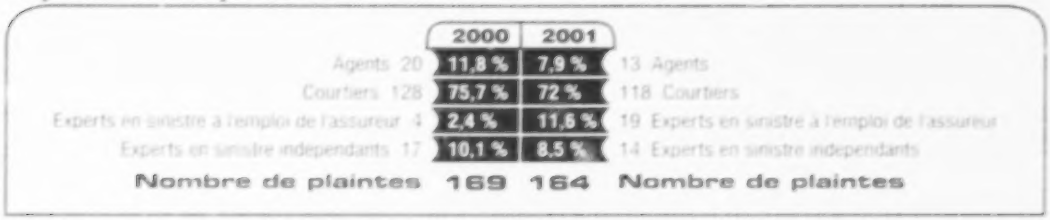
Membres par région



Statistiques 2001

Nombre d'UFC cumulées : 20 984 heures de formation (septembre à décembre 2001)
Nombre d'appels reçus : 12 000
Nombre de visites sur le site Internet : 24 000

Répartition des plaintes



Auditions disciplinaires

CHAMBRE DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

L'assurance d'un professionnel

500, rue Sherbrooke Ouest, 7e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6

Téléphone : (514) 842-2591
ou 1 800 361-7288
Télécopieur : (514) 842-3138
Courriel : info@chad.qc.ca
Internet : www.chad.qc.ca